

УТВЕРЖДЕНО
Приказ директора
ЗАО «ПАТИО»
от 19.08.2021 № 22

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ «БЕСПРОБЛЕМНЫЙ ВОЗВРАТ ПОТРЕБИТЕЛЮ»

Суть программы «Беспроблемный возврат потребителю»: потребитель может вернуть приобретенный в розничных магазинах торговой сети «5 ЭЛЕМЕНТ» или в интернет-магазине торговой сети «5 ЭЛЕМЕНТ» (www.5element.by) товар надлежащего качества в течение 30 календарных дней со дня совершения покупки в порядке и на условиях, определенных настоящим Положением.

Программа «Беспроблемный возврат потребителю» распространяет свое действие на потребителей – физических лиц (за исключением индивидуальных предпринимателей), которые приобрели товары в розничных магазинах торговой сети «5 ЭЛЕМЕНТ» или в интернет-магазине торговой сети «5 ЭЛЕМЕНТ» (www.5element.by) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Правила программы «Беспроблемный возврат потребителю»

1. В случае, когда приобретенный в розничных магазинах торговой сети «5 ЭЛЕМЕНТ» или в интернет-магазине торговой сети «5 ЭЛЕМЕНТ» (www.5element.by) товар надлежащего качества не подошел по каким-либо параметрам (цвет, габариты и т.д.), потребитель может его вернуть при соблюдении следующих условий:

1.1. Возврат товара возможен в течение 30 календарных дней со дня совершения покупки.

1.2. Требования к товару:

- товар не был в эксплуатации, в том числе: товар не должен иметь царапин, сколов, потертостей и иных дефектов внешнего вида; товар не был установлен/повешен на кронштейн и иные крепления; товар не должен иметь следов установки и использования; товар не имеет посторонних запахов, не свойственных новому товару; товар не был активирован; товар не был синхронизирован с другим устройством;

- товар надлежащего качества;

- должны отсутствовать приложения, установленные не изготовителем и (или) следы установки таких приложений;

- должна отсутствовать операционная система, установленная не изготовителем и (или) следы установки такой операционной системы;

- должна отсутствовать учетная запись пользователя в операционной системе и (или) приложениях;
- должна быть сохранена целостность пломб на товаре при их наличии;
- должны отсутствовать следы вскрытия товара (осмотр резьбы болтов);
- должны отсутствовать следы контакта с жидкостью;
- защитная пленка и защитное стекло, наклеенная(-ое) изготовителем, должна(-о) присутствовать на товаре и не должна(-о) иметь повреждений (царапин, надрезов и т.д.).

1.3. Товар должен иметь оригинальную заводскую упаковку и весь внутрикоробочный упаковочный материал (упаковка не должна иметь повреждений). Для упаковки из полиэтилена допускается наличие разреза (стиральные машины, холодильники, встраиваемая техника в упаковочном полиэтилене).

1.4. Если товар подлежит обязательной маркировке контрольным (идентификационным) знаком или унифицированным контрольным знаком (далее – контрольный знак), то такой товар возвращается при наличии контрольного знака на товаре, его упаковке. Контрольный знак должен быть целым, не надорванным, не разорванным, наименование товара, серия и номер контрольного знака должны быть читаемыми, позволяющими его идентифицировать.

1.5. Товар должен иметь полную комплектность согласно прилагаемой к товару документации. Комплектующее товара не должно иметь повреждений.

1.6. При возврате товара приобретенного по акциям «Подарки за покупки», «Скидка на второй, третий товар» потребитель должен вернуть подарок, второй/третий товар в состоянии нового товара.

1.7. Обязательное наличие документов, подтверждающих факт приобретения товара (чек (квитанция), кредитный договор, договор лизинга, ТТН-1, ТН-2).

2. Возврату не подлежат:

2.1. Весы.

2.2. Водонагреватели.

2.3. Газовые плиты и иные товары, при использовании которых используется газ.

2.4. Гирлянды, елочные игрушки и другие новогодние украшения.

2.5. Диски и другие носители аудио-, видео- и иных видов информации, в том числе карты памяти, флеш USB накопители.

2.6. Ели и сосны, в том числе искусственные.

2.7. Игрушки (за исключением товаров, упакованных в герметичную (вакуумную) потребительскую упаковку, а также в потребительскую упаковку, обеспечивающую возможность установить, что товар не был в употреблении).

2.8. Мебель.

2.9. Наушники (за исключением товаров, упакованных в герметичную (вакуумную) потребительскую упаковку, а также в потребительскую упаковку, обеспечивающую возможность установить, что товар не был в употреблении).

2.10. Тренажеры (беговые дорожки, велотренажеры, велоэргометры, силовые тренажеры, степперы, эллиптические тренажеры и другие).

2.11. Элементы питания.

2.12. Товары, относящиеся к категории «предметы личной гигиены»:

аппараты физиотерапии;

выпрямители для волос;

груммеры, триммеры;

ирригаторы;

массажеры для тела;

массажные ванночки;

машинки для стрижки волос;

стайлеры, мультистайлеры;

приборы для укладки волос, в том числе фены;

щипцы для волос, плойки;

маникюрные и педикюрные инструменты и наборы;

электрические роликовые пилки;

распариватели и сауны для лица;

лезвия для бритья и другие аналогичные товары;

фен-щеточки, расчески;

электрические зубные щетки;

электробигуди, термобигуди;

электробритвы;

электрогрелки;

эпиляторы;

другие товары, используемые как предметы туалета и (или) в медицинских целях, в том числе товары, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами.

2.13. Товары бытовой химии.

2.14. Товары производства «Apple inc» (iPhone, iPad, iPod, iMac, Apple Watch и другие).

2.15. Товары, в отношении которых потребитель заявил о наличии недостатка(-ов), в том числе, если по результатам проверки качества наличие недостатка(-ов) в товаре не подтвердилось.

2.16. Товары, которые находились в ремонтной организации (сервисном центре).

2.17. Товары, за покупку которых на бонусную карту были начислены бонусы в рамках программы лояльности ЗАО «ПАТИО» со сроком активации менее 30 календарных дней и (или) сроком действия менее 180 календарных дней.

2.18. Товары, оплаченные со скидкой, рассчитанной посредством использования бонусов, начисленных в рамках программы лояльности

ЗАО «ПАТИО», со сроком активации менее 30 календарных дней и (или) сроком действия менее 180 календарных дней.

2.19. Товары, оплата которых полностью либо частично осуществлялась с применением подарочной карты.

2.20. Товары, оплаченные с использованием бонусной карты работника.

2.21. Товары, приобретенные с применением купона, выданного потребителю на условиях Договора по Программе «Защита +».

2.22. Товары, приобретенные с использованием скидки, предоставленной потребителю по акции «Возврат стоимости ПРС».

2.23. Товары, приобретенные юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями.

2.24. Товары, приобретенные физическими лицами и в дальнейшем перепроданные другим физическим лицам.

2.25. Товары, приобретенные физическими лицами не для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Критерии оценки цели приобретения товара физическими лицами ЗАО «ПАТИО» определяет самостоятельно.

2.26. Товары, не соответствующие требованиям настоящего Положения.

3. Порядок возврата товара:

3.1. Потребитель самостоятельно доставляет товар в магазин «5 ЭЛЕМЕНТ».

3.2. Товар проверяется на предмет соответствия требованиям настоящего Положения.

3.3. В случае наличия основания для приема (возврата) товара в рамках программы «Беспроблемный возврат потребителю», к возврату подлежит денежная сумма, уплаченная за товар потребителем в день совершения покупки.

3.4. Расторжение кредитного договора и (или) договора лизинга осуществляется в порядке, установленном законодательством, с учетом регламента кредитодателя, лизингодателя.

В случае расторжения кредитного договора, проценты за пользование кредитом не возвращаются.

3.5. Денежные средства за доставку, настройку товара и другие услуги не возвращаются.

3.6. Стоимость Программы «Защита+» возвращается согласно Договору по Программе «Защита +», действующему на момент возврата денежных средств.